



# LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR FINANCIERO

Begoña Moreno López – Apoderada de Banco Sabadell.

## Presentación:


- Gestión Administrativa y comercial. Externalización del sector financiero.
- Evolución de la banca según las circunstancias del mercado.
- La importancia de la transformación tecnológica en el sector financiero.
- La innovación como motor del cambio.
- El cliente, el principal partícipe de la revolución digital.



## LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL EN LA BANCA.

Desde el inicio de mi profesión ,he experimentado un cambio en las tareas administrativas, dando paso a una mayor labor comercial ; principalmente debido a la **EXTERNALIZACIÓN** del sector bancario en todos sus procesos financieros.

Los bancos han contratado a empresas externas (Indra, Opeplús ) , la ejecución de sus operaciones y esto les ha permitido mejorar sus ratios de eficiencia y concentrarse en su **Core Bussines**, les ha permitido además, aliviar a sus empleados de la carga administrativa en las oficinas, permitiéndoles así un mejor **Asesoramiento, Gestión y Venta** de los productos financieros para conseguir mayor Margen y por tanto más beneficio, dado que hoy por hoy es el principal objetivo.



# VERSATILIDAD Y CALIDAD EN EL SERVICIO

La consecuencia de esta **externalización** , en el puesto de un empleado de banca, se traduce en que cada vez las entidades financieras exigen a el empleado una mayor versatilidad y se preocupa de que dé el mejor servicio y asesoramiento a el cliente, utilizando herramientas ( cursos y talleres de formación, aulas virtuales, audio conferencias...).

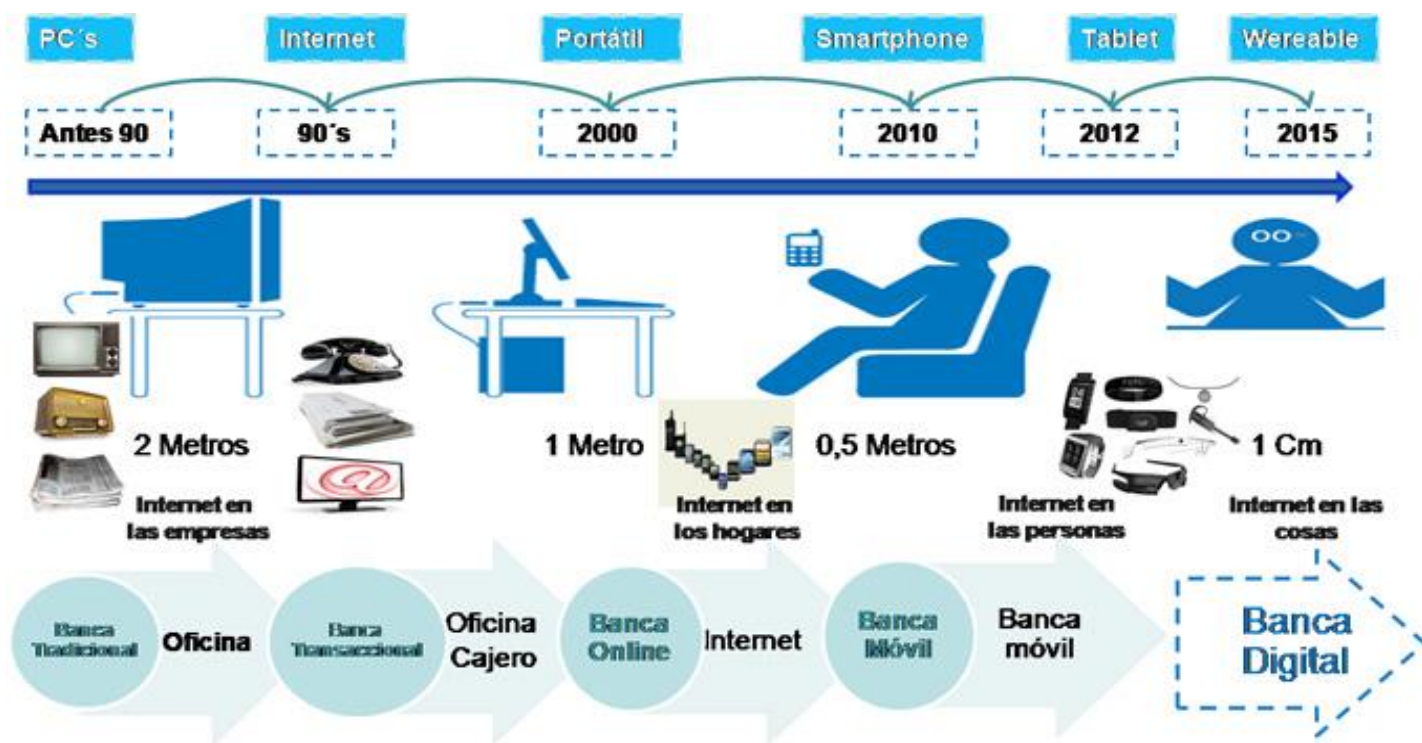
Para eso necesita que sus empleados además de estar formados, sean medidos por sistemas de calidad que dan en el servicio de venta de sus productos financieros. (Mystery shopper, encuesta telefónica de calidad a los clientes), y así poder conocer el grado de satisfacción de los clientes .





# Evolución de la banca según las circunstancias del mercado:

La catarata de cambios que se están produciendo en el mundo sugiere en efecto, que en el futuro todo será distinto para las entidades financieras Españolas, pero esto les ofrecen también buenas oportunidades para salir reforzadas de la crisis, ya que nos permite una mayor transformación.



# LOS SERVICIOS DIGITALES SON IMPORTANTES PARA EL DÍA A DÍA TANTO PARA LOS CLIENTES COMO PARA EL BANCO...

## Para los clientes

- Les confiere mayor agilidad en sus operaciones.
- Mayor autonomía.
- Mayor rapidez ante la falta de tiempo para compatibilizar horarios

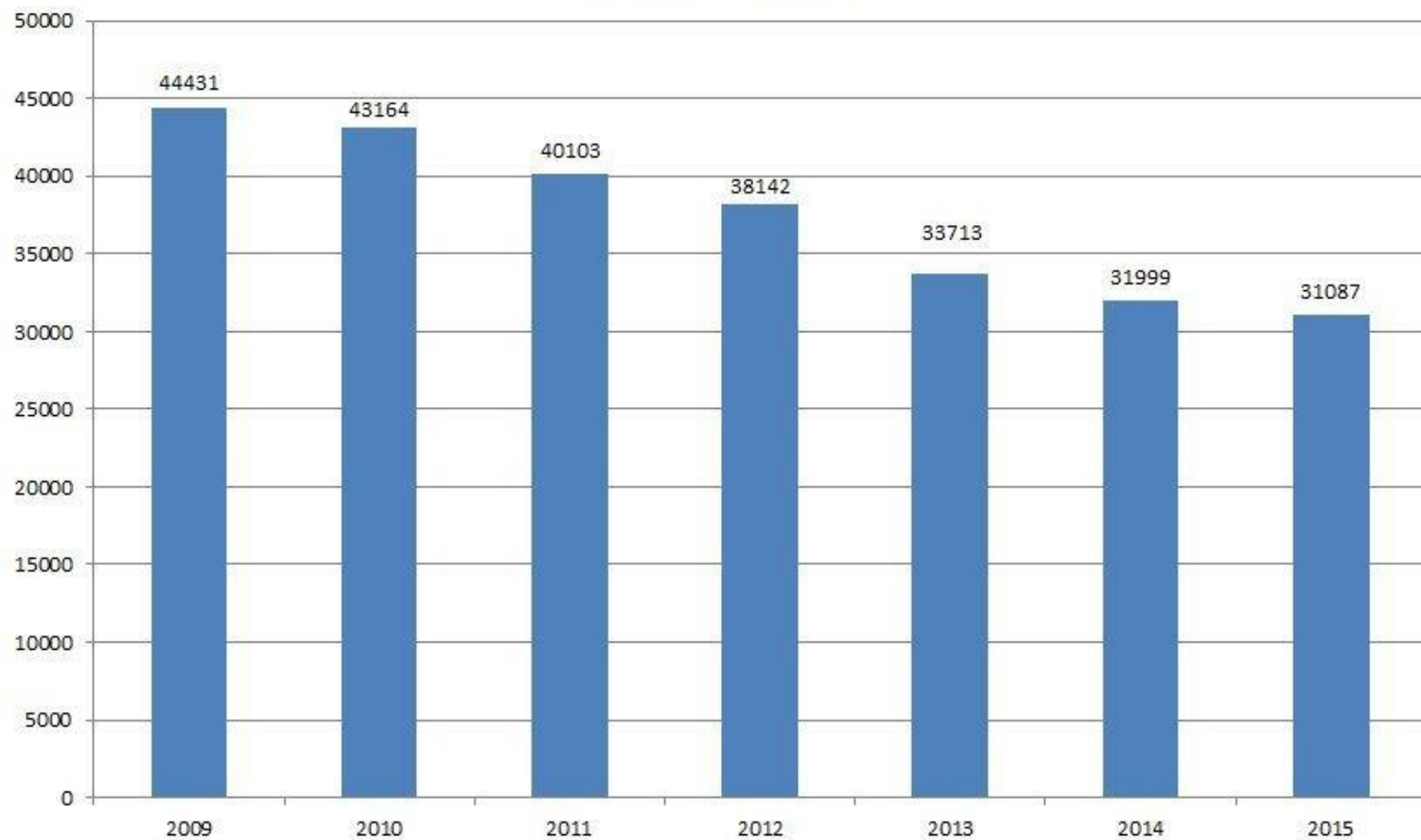
## Para el Banco

- Cuantos más servicios da el banco a el cliente, más información tiene de él y más productos le puede ofrecer.
- En un entorno de tipos negativos, tiene que dar valor añadido a sus servicios.



## Oficinas bancarias en España

(DATOS: Banco de España)





# LA IMPORTANCIA DE LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR FINANCIERO

## Factores clave de éxito

Elementos más importantes en la ejecución de la estrategia de banca digital

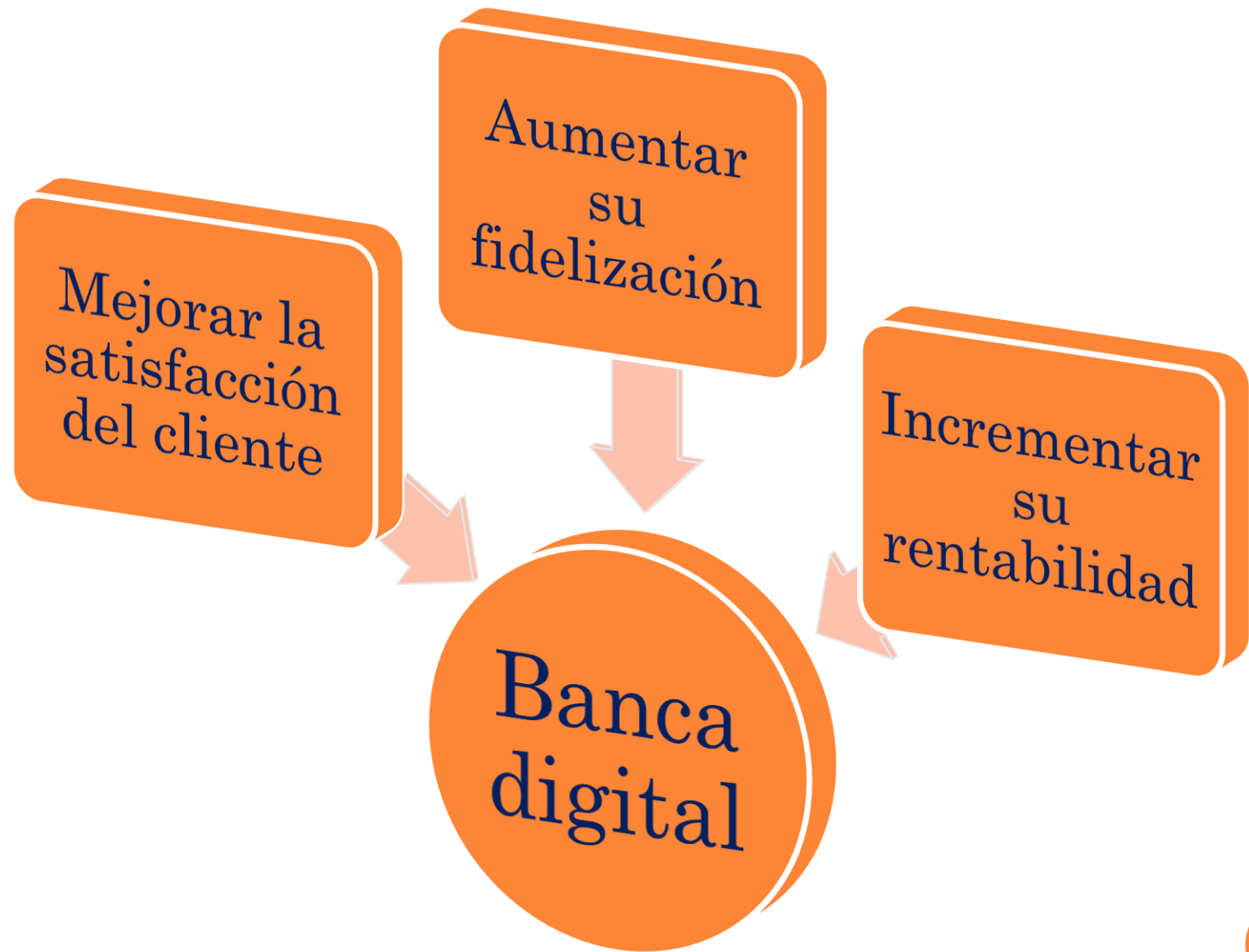


## Principales obstáculos

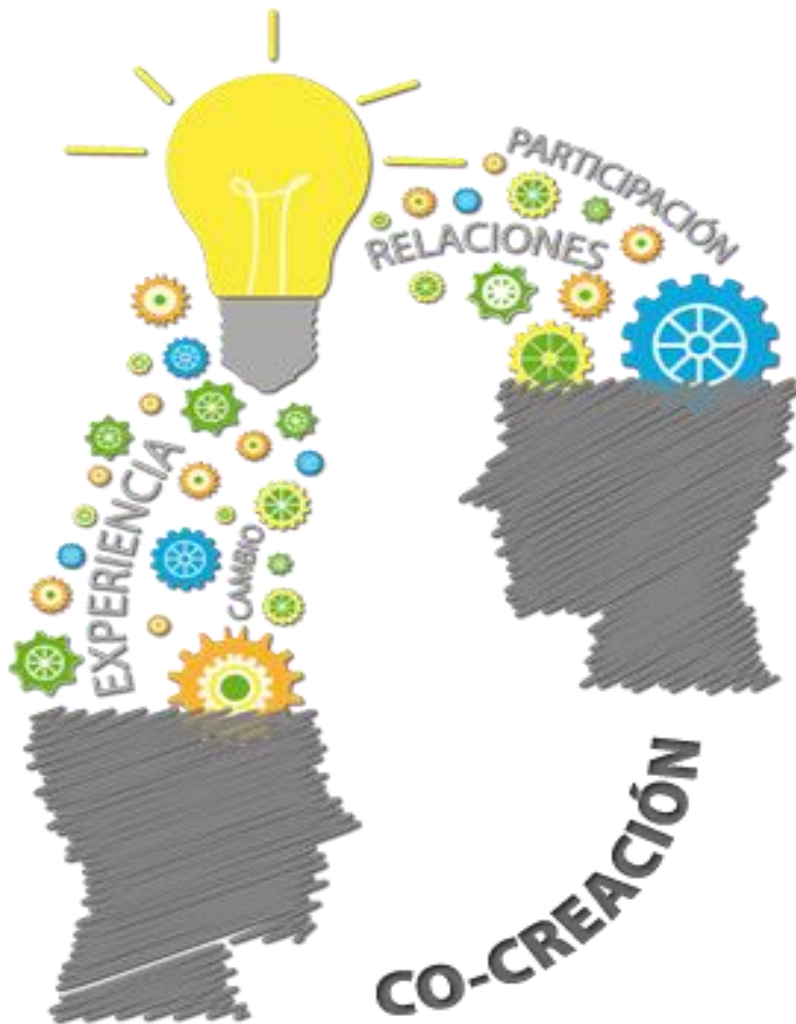
Retos para implementar la estrategia de banca digital



( ) = cifras comparativas de 2015



## COCREACIÓN, INNOVAR COMPARTIENDO EXPERIENCIAS E IDEAS CON LOS CLIENTES.



Buscar **sinergias** con los clientes para lograr su **empatía** con la entidad financiera es el objetivo último de este modelo de negocio.

Entre sus ventajas destacan:

- **Fidelización** de los clientes.
- Orientación de los procesos de **innovación** escuchando a los clientes y conociendo mejor sus necesidades y expectativas (qué quieren y cómo lo quieren).





- Obtención de un **feedback** continuo de los clientes (y con él su grado de satisfacción con los productos adquiridos) ofreciendo mecanismos que les permitan compartir experiencias y canales de comunicación directos con la empresa.



# LA INNOVACIÓN COMO MOTOR DEL CAMBIO: PRINCIPALES AMENAZAS Y ESTRATEGIAS.



- ¿Qué es **fintech**?

Se tratan de startups que aprovechan la innovación tecnológica y ofrecen servicios financieros a un menor coste.

- Nos encontramos en un nuevo cambio de tendencia, los servicios bancarios que conocíamos hasta ahora están a punto de desaparecer.

- El 100% de las entidades dispone de banca electrónica y móvil y el 75% tiene acuerdos con empresas fintech.

- En cuanto a unos de sus retos principales es la **Ciberseguridad** y la necesidad de adaptarse a la creciente regulación a la que están sometidas.



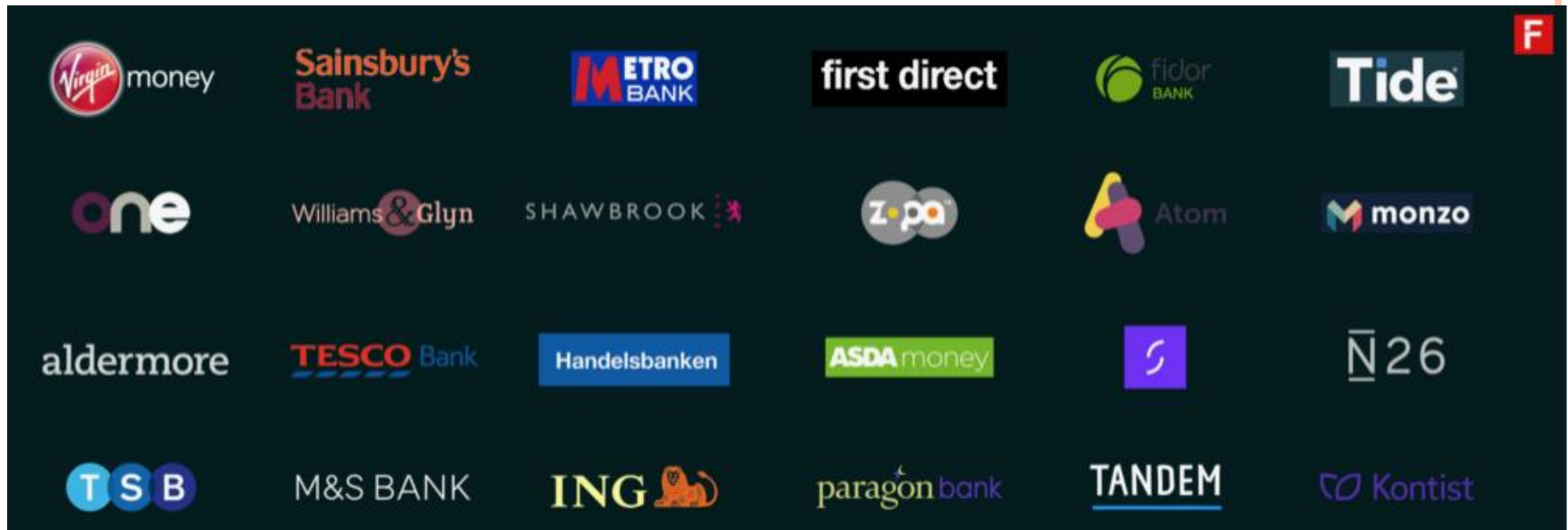
- **Bigtech:** Se tratan de las grandes compañías tecnológicas que van ampliando sus líneas de negocio aprovechando su gran imagen de marca.
- Los cinco grandes players en este ámbito que **amenaza** a la banca tradicional son los siguientes:

RANKING COMPETIDORES SECTOR FINANCIERO 2016			
EMPRESAS Y SECTORES 2016		Grado de Amenaza	Grado de Colaboración
BIGTECH	 Facebook	8	8
	 Apple	7	7
	 Google	8	7
	 Amazon	7	6
	 Paypal	9	6

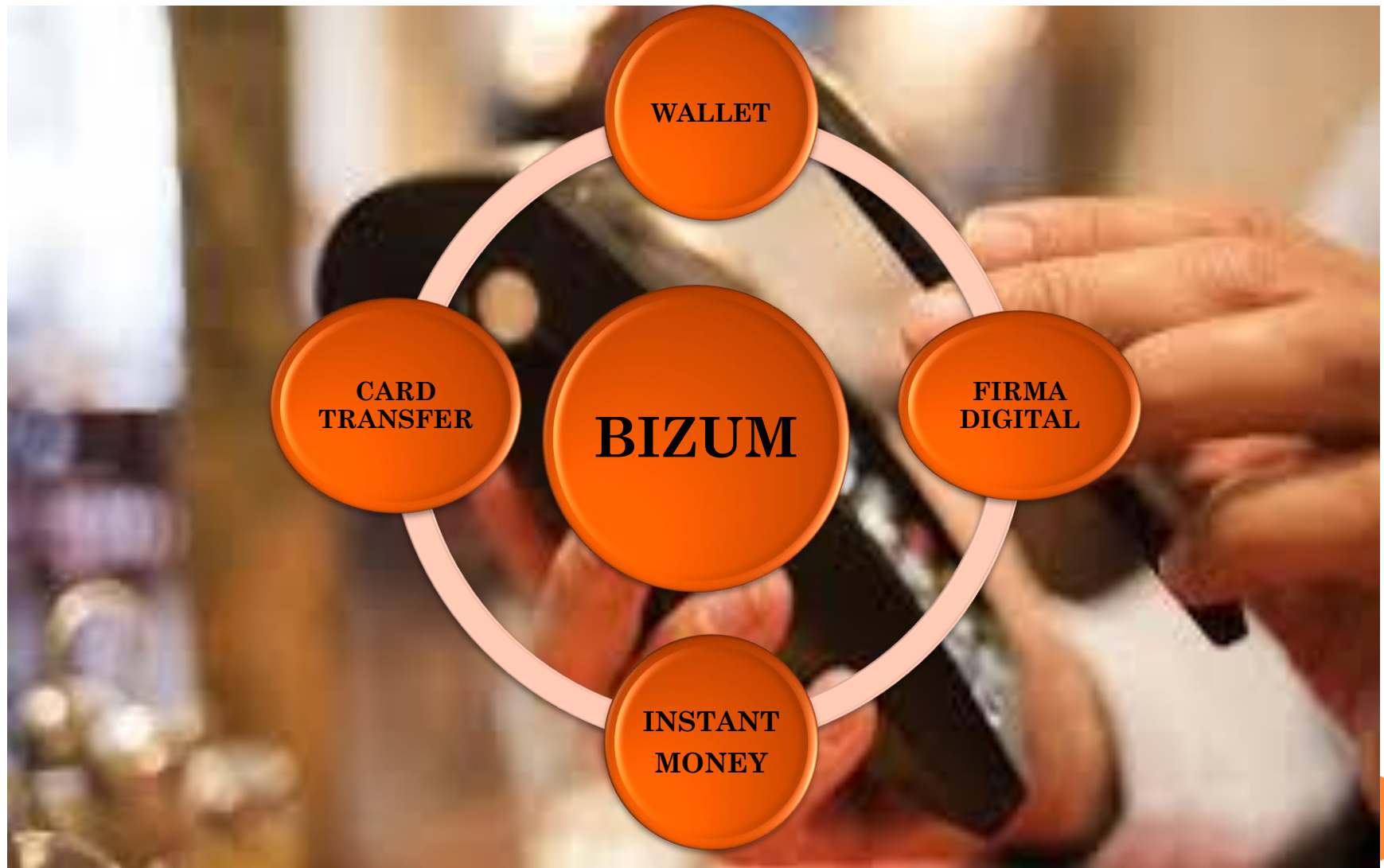


Cualquier banco sueña con tener tanta información de sus clientes, como la que tiene facebook de sus usuarios.

- **Challenger Banks:** Son bancos con presencia 100% digital, sin sucursales, ofrecen todos sus servicios a través de móvil o páginas web. A diferencia con las Fintech , si cuentan con licencia bancaria. Son los siguientes:



# LAS PRINCIPALES APLICACIONES DIGITALES





- **Bizum:** Se trata de una plataforma común para la gran mayoría de los bancos que permite hacer transferencias entre particulares de manera instantánea y gratuita.
- **Wallet:** Si tienes un móvil con NFC podrás utilizar la aplicación gratuita wallet en la que configuras la tarjeta ya sea débito o crédito y podrás pagar con el móvil en cualquier comercio que tenga tpv contactless.
- **Firma digital:** Ya los bancos, están sustituyendo la tarjeta física de claves para operar online, por claves que te genera el propio móvil o te los envía por sms al realizar la transacción.



- **Instant Money:** Es un servicio que permite enviar dinero a cualquier móvil mediante un mensaje sms. El código incluido en el mensaje permite recoger el dinero en cualquier cajero de esa entidad.
- **Card Transfer:** Es un servicio que ofrece la posibilidad de utilizar tu tarjeta de crédito o débito del banco de tu país de origen para realizar un traspaso de dinero a tu cuenta en euros de tu banco en España; y todo al instante.



## EL CLIENTE EL PRINCIPAL PARTÍCIPE DE LA REVOLUCIÓN DIGITAL

- El avance tecnológico con la llegada del mundo digital provoca que gran parte de los objetos que se utilizaban en los distintos trabajos hoy se consideran piezas de museo.
- El archivo en papel ha dado paso a el almacenamiento digital en la nube.



REINTEGRO EN PESETAS	
IMPORTE EN CIFRAS	
800.000	IG-SAIC PTA.
D.N.I./N.I.F./C.I.F.	

- Los bancos han puesto **el foco en el cliente** para hacerles sentir en una realidad de autonomía de decisión nunca antes vista.
- **Internet** ha generado nuevos hábitos digitales: chatear con amigos, escuchar música descargada en la red, leer prensa...
- El **teléfono móvil** es el rey y se utiliza para todo, ya es posible hacer cualquier transacción financiera desde él. Con solo un click , podemos realizar compras de forma rápida y segura.
- Se pronostican que en 2020 habrá unos 21.000 millones de dispositivos conectados y el 70% de los servicios financieros se contratarán de manera digital.



- Sea cual sea la estrategia seguida es de suma importancia que la banca incorpore **equipos de innovación** para adelantarse a los tiempos que vienen para dar nuevas respuestas a las necesidades del consumidor y detectar nuevas oportunidades de negocio.





- La transformación del sector financiero no ha hecho más que empezar y los bancos y sus empleados están viviendo intensamente este proceso cuyo objetivo final no es otro que el de poner al alcance de todos sus clientes esta nueva era de oportunidades.

